我为群众办实事 提升患者满意度

——平煤神马集团总医院2022年“优质服务再提升”行动回顾

“翻越护栏不文明，走过街天桥吧，过去上下确实有点累，现在有了电梯，省劲儿还方便！”2月25日，在平煤神马集团总医院（以下简称总医院）北门对面，年近七旬的李先生乘上过街天桥的电梯前往医院就诊时高兴地说。

作为鹰城第一座加装电梯的过街天桥，总医院北门过街天桥自2022年12月启用手扶电梯以来方便了居民及患者往来，已成为市民交口称赞的“民心桥”。

技术与服务是医院生存发展的“两驾马车”。2022年，总医院在千方百计精进医疗技术的同时，不忘创新优质服务内容，进一步提升患者的就医体验和满意度。

过街天桥加装电梯只是2022年总医院扎实开展“我为群众办实事，优质服务再提升”行动的一个缩影。

在门诊咨询服务站，该院志愿者为患者提供服务。 许碧乐 摄

推出45项便民措施 患者就医更便捷

在总医院的门诊大厅和病区走上一圈，你会被医院服务项目的精心、细致和温馨而感动。

门诊咨询服务站也是学雷锋志愿服务站，除了接受咨询外，还为患者提供轮椅、平车（推车）、饮用水、包裹寄存、针线包、老花镜、笔、纸等便民服务。

患者服务中心整合了医保城镇与农合患者诊断证明盖章、门诊病历盖章、出院或门诊患者诊断证明盖章、病假专用盖章等“一站式”服务，切实为患者提供便捷服务。服务中心醒目位置设立了病历复印预约登记窗口，实现了病历邮寄服务，温馨提示标识醒目，方便群众咨询办理，减少来回奔波。

门诊药房窗口设立了用药咨询处，提供药师指导用药服务。这里还上线了自助摆药设备，为患者提供高效取药服务。窗口边设有自助取袋机，取药患者可以随时取用。

中药饮片窗口为患者提供代煎服务，开通了“中药寄到家”便民惠民服务，不断满足群众对用药服务的新需求。

收费处设有无偿献血直免办理专用窗口，可提供临床用血直免服务，标识清晰明确，旁边立有无偿献血减免报销政策宣传牌，方便患者查看办理。

门诊大厅及各病区投放有自助轮椅、自助陪护床，患者或家属可扫码支付自取使用，方便快捷。

放射科、检验科推出手机查询和自助打印检查信息服务。住院患者的床旁张贴有二维码，患者只要扫码即可查询住院费用清单，无需再上下楼来回奔波。

一些病区的开水间还改造成了集中热饭点。家属只要一插卡，即可为需要鼻饲饮食的患者热饭，解决了住院期间热饭难题。

门诊厕所全部提档升级……

总医院优质服务督察办通过日常走访及满意度调查，倾听医患意见和建议，了解患者体验和诉求，为医院服务管理提供有力依据。2022年，总医院制定了《提升医疗服务十大举措实施方案》，细化分解推出住院问询处设置病历复印预约登记领取点、开展病案复印邮寄服务、用血费用报销实现直接减免等45项便民措施，让患者就医更加便捷。

持续拓展服务内容 满足患者不同需求

随着我国人口老龄化的不断加剧，健康养老已成为现代社会的迫切需求之一。为帮助社会解决养老难题，2020年，总医院通过对原中国平煤神马七矿职工医院的旧楼进行改造，致力于打造一家集医、护、康、养于一体的医养中心，并先期运行了拥有128张床位的医养公寓。

2022年6月，总医院医养中心一期工程竣工投用，目前二期工程康复楼、医养楼主体已封顶。截至目前，医养中心共接受200多人次的老人在这里养老，获得了家属的认可和社会各界的赞誉。

除了继续推进医养中心的建设之外，2022年，总医院以需求为导向，相继成立了甲状腺、肺结节、咳喘药学等5个特色联合门诊，建立了护理造口、肺肿瘤消融、麻醉等4个专科专病门诊，组建了健康心理咨询室、睡眠医学中心2个多元化诊疗门诊，高标准、高规格改建了妇科盆底康复中心、儿科重症监护病房2个特色病区，努力为患者提供高效、便捷的多学科诊疗服务。

2022年，总医院还成立了全市首个大病救助服务站，助力帮扶困难大病群体，优质服务的内涵和外延持续拓展。

加快智慧医院建设 优化服务监管体系

如今在总医院门诊大厅，窗口前排着长龙的场面已很少看到。原来，自2022年11月9日起，该院上线了“医保移动支付”程序，门诊挂号、缴费、取药、做检查等需要排队、等候的窗口都“搬进”了手机里。

参保人只需打开手机上的小程序，就能实现个人账户的实时医保结算，同时还可以查询检查报告、费用清单等就诊信息，真正实现了让信息“多跑路”，让群众“少跑腿”。

2022年，总医院对标电子病历五级评审要求，先后启用了全院检查预约、不良事件上报、移动护理（PDA）、危急值管理、便民服务、运行决策支持分析6个信息管理平台，上线了病历质控等11个系统模块，完善了重症监护等6大功能，加快了智慧医院建设的步伐。

与此同时，总医院进一步优化服务监管体系，建立了智能医患体验监督管理平台，实现了线上、线下两种模式、现场、电话、窗口评价器三个途径的全方位医患监管评价体系，持续提升患者就医感受。

为了充分发挥典型引领与示范带动作用，总医院全年挖掘优质服务典型案例30多例，评选优质服务之星42名、优质服务示范科室29个、优质服务示范窗口18个。该院还开展季评“天使好人榜”活动，全年60人次登上“好人榜”，授予10名医务人员为2022年度首届“医心向党·最美践行者”，其中2人登上中国平煤神马“好人榜”、2人获得集团“道德模范”称号。

（本报记者 王春霞）

3月3日是全国爱耳日

市妇幼保健院开展系列公益活动

本报讯（记者魏应钦 通讯员苗四海）2月27日，从市妇幼保健院传来消息，3月3日是第二十四次全国爱耳日，主题为“科学爱耳护耳，实现主动健康”。为呵护我市妇女儿童的听力健康，该院组织免费义诊和形式多样的系列宣传、科普活动。

据该院耳鼻咽喉科、儿童耳鼻喉保健科负责人于博介绍，3月3日（周五）上午8点至12点，该院将对来耳鼻咽喉科就诊的患者开展6项免费活动。内容有免挂号费、免费耳内窥镜检查、免费耳部特殊治疗、免专科检查费、免专科治疗费、科普新生儿听力的重要性。活动地址在市妇幼保健院耳鼻咽喉科（门诊楼三楼北侧）。联系电话：18860288158。

这项系列活动从上周已经展开。2月23日，于博与耳鼻咽喉科医生尹光通等医务人员走进金色童年幼儿园和圣仁谷幼儿园，为小朋友们进行双耳的外耳道健康检查，并开展讲座，向师生讲解爱耳健康知识和儿童耳鼻喉科常见疾病及外伤的应对处理方法等，内容包括儿童扁桃体腺样体肥大、儿童鼾症、儿童鼻腔异物、鼻出血的应急处理方法、外耳道异物、食管异物、气管异物的临床表现及正确处理等。

同时，该科与医教部、宣传科一起，将陆续推出科普视频、科普文章等，对社会普及科学爱耳护耳、主动健康、听力康复等知识。

大医献爱心 健康鹰城行

豫西南儿童青少年脊柱侧弯筛查基地落户市一院

本报讯（记者王春霞）2月25日，豫西南儿童青少年脊柱侧弯流行病学调查暨三维脊柱超声培训基地落户市第一人民医院。北大人民医院脊柱外科主任、北京海鹰脊柱健康公益基金会理事长、中华预防医学会脊柱疾病预防与控制专业委员会会长刘海鹰为该院授牌。

当日下午，刘海鹰一行在市卫健委、市一院的领导陪同下，深入市一院新院区就建立豫西南儿童青少年脊柱侧弯流行病学调查暨三维脊柱超声培训基地进行考察并授牌。

2011年，刘海鹰发起成立北京海鹰脊柱健康公益基金会。目前，该基金会成为国家社会组织评级4A级基金会，也是我国专注脊柱疾病防治的医学专业程度最高的慈善组织。基金会主要开展贫困脊柱疾病患者医学救助、青少年脊柱侧弯流行病学调查、基层骨科医生培训和义诊等项目。

多年来，刘海鹰带领团队利用休息时间，深入中西部山区，足迹遍布西藏、新疆、内蒙古、云南、贵州、四川、甘肃、青海、宁夏等16个省区的54个偏远县市，行程逾30万公里，建立19个脊柱疾病国家级救助中心，为万余名患者义诊；在宁夏、山西、河南建立3个“共筑脊梁，重在预防”中国青少年脊柱侧弯筛查与救助行动工作站，为近10万名青少年进行专业的脊柱侧弯筛查；在甘肃、贵州、河南、内蒙古、山东等地建立9个医学专家工作站，通过联办讲座、论坛、讲解手术等方式，对数千名基层医生进行有针对性的小班培训。截至目前，该基金会累计救治贫困脊柱疾病重症患者184人次，为140个因病返贫、因病致贫的家庭带去希望。

义诊进社区

为增强居民的健康意识、做到对疾病早预防、早发现、早治疗，2月24日上午，宝丰县医疗健康集团中医院院区组织30余名党员志愿者专家团队走进铁北社区开展医疗健康义诊惠民活动。

在义诊现场，许多居民一大早就自觉排队等候检查，专家们耐心细致地免费开展测血压、血糖，做心电图和肝胆脾胰超声筛查项目，详细解答关于糖尿病、高血压、腰腿疼痛、心脑血管疾病等方面的咨询，并发放中医养生宣传册。

马培丽 摄

省中医药岗位技能竞赛收官

市中医医院5名医师获佳绩

本报讯（记者魏应钦）近日，由省卫健委、省总工会联合主办的河南省中医药岗位技能竞赛决赛在河南中医药大学一附院举行，来自各省辖市、济源示范区和省直医疗机构的119名中医骨干参加角逐。代表我市参赛的市中医医院的5名医师分获一、二、三等奖。

作为面向全省中医药技术人员展开的一场重要赛事，河南省中医药岗位技能竞赛已连续举办12届。本次竞赛分为理论竞赛和技能竞赛两个环节进行，内容包含《黄帝内经》等中医经典条文，舌诊、脉诊、中药鉴别等中医药临床基本能力，病案分析等中医药临床综合能力和科普宣传等中医药相关能力拓展的考核。

经过激烈角逐和专家评委的认真评选，竞赛特等奖及一、二、三等奖，优秀组织奖花落各家。其中，市中医医院陈亮获得一等奖，朱晓乐、吴双月和崔显勋获得二等奖，陈卓获得三等奖。

糖尿病——甜蜜的健康牢笼

随着经济社会的飞速发展，高热量的饮食结构、运动锻炼的缺乏及高压力的工作状态，使得机体的生理作息紊乱，出现过量能量堆积，胰腺中的胰岛β细胞分泌胰岛素功能进行性衰退，最终导致糖尿病的发生及发展。糖尿病已经成为导致失明、肾衰竭、截肢的主要原因。良好的生活作息，充分的健康教育，可大大减低疾病的发生风险。因此，对于糖尿病应积极预防。

糖尿病是以慢性血糖水平升高为主要特征的代谢性疾病，是在遗传因素和环境因素相互作用下，由于胰岛素分泌缺陷和（或）胰岛素作用缺陷而引起的。慢性血糖升高常引起多系统损害，导致眼、肾、神经、心脏、血管等组织的慢性进行性病变、功能不全或衰竭，从而导致患者生活质量降低，寿限缩短，病死率增高。

糖尿病可分为Ⅰ型糖尿病、Ⅱ型糖尿病、特殊类型糖尿病及妊娠期糖尿病，临床上最常见的为Ⅱ型糖尿病。不同类型的糖尿病，疾病的临床表现、病程进展及治疗原则不同。典型的糖尿病症状就是俗称的“三多一少”，即多饮、多食、多尿及不能解释的体重下降。在疾病早期，患者多无明显不适主诉及临床症状，一般于体检或因其他疾病就诊时发现血糖升高。而随着病程延长，可出现多种糖尿病性并发症，造成多器官功能不全、心血管疾病发生风险明显增高，引起严重健康隐患，严重者可危及生命。

根据中华医学会糖尿病学分会的最新调查数据，在现阶段，糖尿病的发病率逐年增高、发病人群愈年轻化、医疗支出不断增长，而与之相对应的却是大众对糖尿病相关知识的了解、糖尿病的及时诊断及治疗率、血糖控制达标率均持续低下。糖尿病综合管理的欠缺，一方面造成社会医疗资源的巨大支出，另一方面极大地威胁患者的生命健康安全，缩短预期寿命。

由于对糖尿病发病的病因及发病机制尚未充分了解，缺乏针对病因的治疗，目前强调早期治疗、长期治疗、综合治疗、治疗措施个体化的原则。治疗的目的不仅是纠正代谢紊乱，消除糖尿病及其相关症状，防止或延缓并发症的发生，维持良好的劳动能力，保障儿童生长发育，延长寿命，降低病死率，而且应把提高患者生活质量作为重要的目标。

糖尿病的临床处理原则可概括为“五驾马车”：饮食控制、运动疗法、血糖监测、药物治疗和糖尿病教育。充分的健康教育、良好的生活方式干预，是糖尿病药物治疗成功的前提与关键。糖尿病患者需在专业医生的指导下，充分发挥主观能动性，积极学习糖尿病相关知识，进行合理的饮食及运动调整，及时正确的应用降糖药物治疗，密切观察病情进展及变化，及时处理相关并发症及合并症，对于已经合并心血管疾病的糖尿病患者，首选具有心血管获益的新型降糖药物，在尽快血糖控制达标的同时，降低心血管事件发生的风险，保障患者的生命健康安全。同时，可积极应用互联网等电子信息方法管理病情，及时、全面与专科医师保持良好病情沟通，为糖尿病患者健康保驾护航。

（平煤神马集团总医院内分泌科二区 闫文博）

TiPS: 科普园地

联系电话：18603754077

省红十字会专家指导 我市应急救护培训工作

本报讯（记者王春霞）2月23日下午，在市红十字应急救护培训基地会议室里，来自中国移动平顶山分公司的68名学员跟着专业培训老师学习心肺复苏救护技能。大家争先恐后在模拟人身上练习实际操作，现场气氛热烈。

2月22日、23日，省红十字会组织应急培训专家来我市调研指导应急救护培训工作。调研组一行先后来到市红十字人道救援队基地、市红十字应急救护培训基地考察，详细了解我市应急救护志愿服务工作情况，对我市近3年来在应急救护培训方面取得的成绩给予充分肯定。

23日，在省红十字会应急救护培训中心专家的指导下，中国移动平顶山分公司初级救护员培训班在市红十字应急救护培训基地启动。

此次培训采用线上报名、线下培训相结合的方式进行。通过理论讲解、现场演示教学、实际操作辅导等环节，教授学员徒手心肺复苏术的运用、现场救援创伤救护应用、骨折搬运、气道异物梗阻、意外伤害烧烫伤护理等应急救护知识技能。

培训结束后，学员们进行了理论与实操考核，考核成绩合格即可取得救护员（初级）证书。

学员们纷纷表示，此次培训收获满满，提高了应对突发事件和意外伤害事故的应急救援和自救互救能力。

健康周刊联系电话 13592191890